

8.11.2023

EOAK/833/2023

Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Mikko Sarja

Föredragande: Förvaltningsassessor Astrid Geisor-Goman

ERSÄTTNINGSTAXORNA OCH ÅTGÄRDSKODERNA ENDAST PÅ FINSKA

1 KLAGOMÅLET

Den klagande kritiserade Folkpensionsanstaltens (senare FPA) förfarande i ett ärende som gällde en åtgärdstaxa som FPA sammanställer och distribuerar till tandvårdspersonal i digital format.

Klaganden konstaterade att som svenskspråkig tandläkare med svenskspråkigt kundunderlag har hen en åtgärdstaxa med koder som är grund för alla åtgärder vid tandvårdsbehandling och vilka berättigar till sjukförsäkringsersättning för patienten. Denna åtgärdstaxa med koder kan laddas ned från FPA:s hemsida enbart på finska.

Klaganden har år efter år påtalat FPA om behovet av en svensk version. Varje år kommer det från FPA enbart en ursäkt med en weblänk till en sida var denna svenska översättning manuellt kan med en tidskrävande åtgärd fogas in i arbetsdatorprogrammet.

Klaganden påpekar att denna svenska översättning borde vara tillgänglig för dataprogramleverantören så att den svenska översättningen skulle finnas färdigt programmerad då FPA koderna förändras.

Klaganden anser att FPA som en statlig myndighet har till uppgift att betjäna landets språkgrupper jämbördigt.

2 UTREDNING

Med anledning av klagomålet har utredning och yttrande skaffats från FPA.

Enligt den inkomna utredningen syftar klaganden på den s.k. ASCII-taxafilen, som serviceproducenterna inom den privata hälso- och sjukvården kan logga in på för att kopiera ersättningstaxorna för sjukvårdsersättningar till sina egna arbetsstationer.

Ersättningstaxorna för sjukvård kan tills vidare kopieras som en ASCII-taxafile endast på finska. Detta beror på att taxafilen för sjukvårdsersättningar är skrivna på finska i FPA:s system och det därmed inte är möjligt att skapa en svenskspråkig taxafile med hjälp av systemet. FPA:s system skulle därför kräva utvecklingsarbete för att taxafilen ska kunna laddas ner även i svensk version.

Serviceproducenterna har för närvarande tillgång till en svensk översättning i pdf-format, som omfattar arvodestaxan för tandläkare, åtgärdskoderna för tandvård, tillämpningsanvisningar för åtgärdskoderna samt ersättnings-taxorna (nedan tillämpningsanvisningen).

Ersättningstaxorna kan dock inte laddas ner direkt på en arbetsstation på motsvarande sätt som i fråga om ASCII-taxafilen, men det är möjligt att manuellt överföra de svenska översättningarna av ersättningstaxorna till en arbetsstation från tillämpningsanvisningen.

FPA anser att det trots detta är möjligt att uträtta ärenden på svenska även för närvarande, även om det tyvärr är mera arbetskrävande än om ersättningstaxorna kunde laddas ner direkt på svenska på arbetsstationen.

Svenskspråkiga översättningar av koder och ersättningstaxor för tandvård finns tillgängliga i tillämpningsanvisningen och de kan användas i den redovisning som lämnas in för handläggning hos FPA och utifrån vilken FPA betalar ersättning enligt sjukförsäkringslagen till serviceproducenten.

FPA är dock redo att utveckla sina system om språklagen kräver att serviceproducenterna ska ha tillgång till en nedladdningsbar taxafile på svenska vid sidan av den nuvarande tillämpningsanvisningen.

3 AVGÖRANDE

3.1 Grunder för bedömningen

3.1.1 Rättsregler

Grundlagen

Enligt 6 § 1 mom. i grundlagen är alla lika inför lagen. Enligt 2 mom. får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av kön, ålder, ursprung, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd eller handikapp eller av någon annan orsak som gäller hans eller hennes person.

Enligt 17 § 2 mom. ska vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på detta språk tryggas genom lag. Det allmänna ska tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhällsliga behov enligt lika grunder.

Det allmänna ska enligt 22 § se till att de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses.

Språklagen

Enligt 2 § 1 mom. i språklagen är syftet med denna lag att trygga den i grundlagen tillförsäkrade rätten för var och en att hos domstolar och andra myndigheter använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska.

Målet är enligt 2 § 2 mom. att vars och ens rätt till rättvis rättegång och god förvaltning garanteras oberoende av språket samt att individens språkliga rättigheter förverkligas utan att han eller hon särskilt behöver begära det. Myndigheterna har enligt 2 § 3 mom. rätt att ge bättre språklig service än vad denna lag förutsätter.

Enligt 10 § 1 mom. har var och en i kontakter med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter rätt att använda finska eller svenska. Myndigheterna ska dessutom ordna möjlighet för den som ska höras att bli hörd på sitt eget språk, finska eller svenska.

Enligt motiveringen till 10 § ska myndigheten i sin verksamhet se till att en enskild person har faktiska möjligheter att välja vilket språk han eller hon vill använda och att han eller hon endast av fri vilja avstår från rätten att använda sitt eget språk eller det valda språket (RP 92/2002 rd, s. 72).

Enligt språklagens 23 § 2 mom. skall en tvåspråkig myndighet betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten skall både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

I motiveringen till denna bestämmelse konstateras att kvaliteten på servicen inte får försämrats till följd av det språk som individen väljer att använda (RP 92/2002 rd, s. 87).

Enligt 32 § 1 mom. ska information som statliga och kommunala myndigheter riktar till allmänheten ges på finska och svenska i tvåspråkiga kommuner. Det behöriga ministeriet ska se till att information som är väsentlig för individens liv, hälsa och säkerhet samt för egendom och miljön ges på båda nationalspråken i hela landet.

Med information avses allmän information som riktas till allmänheten, inte till enskilda, exempelvis sådana kommunala tillkännagivanden som avses i 64 § i kommunallagen och kungörelser som avses i lagen om offentliga kungörelser (RP 92/2002 rd, s. 98).

En tvåspråkig myndighets meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten, ska enligt 32 § 2 mom. finnas på finska och på svenska.

Skyldigheten gäller vid sidan av officiella kungörelser t.ex. dödande av dokument och dessutom t.ex. annonser i tidningar men även skyltar och andra meddelanden till allmänheten. Om t.ex. polisen eller brandmyndigheten sätter upp meddelanden till invånarna i ett höghus, ska detta ske på båda språken (RP 92/2002 rd, s. 98).

Att utredningar, beslut eller andra liknande texter som en myndighet utarbetat publiceras innebär enligt 32 § 3 mom. inte att de behöver översättas som sådana. Myndigheten ska dock se till att både den finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningens behov av information tillgodoses.

Att utredningar, beslut eller andra jämförbara texter publiceras medför enligt 32 § 3 mom., utan hinder av 1 och 2 mom., inte att detta behöver ske i samma form eller omfattning på både finska och svenska, om inte något annat följer av sakens natur. Myndigheten kan således uppfylla sin skyldighet enligt 1 och 2 mom. även då informationen på det andra nationalspråket ges antingen i en annan form, t.ex. i en annorlunda broschyr, eller i mindre omfattning, t.ex. genom en förkortad version av informationen på det andra språket.

Avsikten är att göra det möjligt för myndigheterna att snabbt och smidigt publicera offentliga handlingar utan att kravet på information på två språk ska medföra oskäligt dröjsmål eller bli ett hinder för information. Genom bestämmelsen försöker man också beakta den allt snabbare informationsgången som ny teknik gör möjlig. Exempelvis när information läggs ut på internet måste myndigheterna beakta båda språkgruppernas informationsbehov. Således ska grundläggande information om myndigheten, kontaktuppgifter samt information som behövs för att inleda ett ärende och motsvarande upplysningar finnas på finska och svenska. På internet måste det också finnas upplysningar om var medborgarna kan få ytterligare information på sitt eget språk.

Enbart det att t.ex. forskningsresultat, utredningar eller annan information läggs ut på nätet innebär inte att materialet nödvändigtvis måste översättas. Bestämmelsen begränsar dock inte myndighetens skyldighet att informera och upplysa allmänheten på båda nationalspråken.

Myndigheten svarar alltid för att såväl den finskspråkiga som den svenskspråkiga befolkningen får information som är väsentlig för individen på sitt eget språk.

Detta följer också av den skyldighet som åläggs myndigheterna i 35 §, dvs. att främja användningen av finska och svenska samt förvalta landets språkliga kulturarv. Ett minimikrav ur individens synvinkel är att han eller hon får information om vad saken gäller samt kontaktuppgifter till någon som kan ge närmare upplysningar på individens eget språk.

Bestämmelsen i 3 mom., enligt vilken myndigheterna inte behöver översätta den information de ger allmänheten som sådan innebär dock inte att myndigheterna inte bör försöka behandla nationalspråken jämbördigt. Myndigheterna ska därför alltid försöka ge informationen samtidigt på båda språken (RP 92/2002 rd, s. 98–99).

Diskrimineringslagen

Enligt diskrimineringslagens 5 § ska myndigheterna bedöma hur deras verksamhet påverkar olika befolkningsgrupper och hur likabehandling i övrigt uppnås i deras verksamhet, samt vidta de åtgärder som behövs för att främja likabehandling. De främjande åtgärderna ska vara effektiva, ändamålsenliga och proportionerliga med beaktande av myndighetens verksamhetsmiljö, resurser och övriga omständigheter.

Enligt diskrimineringslagens 8 § får ingen diskrimineras på grund av ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person. Diskriminering är förbjuden oberoende av om den grundar sig på ett faktum eller ett antagande i fråga om personen själv eller någon annan. Diskriminering som avses i denna lag är förutom direkt och indirekt diskriminering även trakasserier, vägran att göra rimliga anpassningar samt instruktioner eller befallningar att diskriminera.

Enligt diskrimineringslagens 10 § ska direkt diskriminering anses förekomma när någon på grund av en omständighet som gäller honom eller henne som person behandlas på ett ofördelaktigare sätt än någon annan har behandlats, behandlas eller skulle behandlas i en jämförbar situation.

Enligt diskrimineringslagens 13 § ska indirekt diskriminering anses förekomma när regler, kriterier eller förfaringssätt som framstår som jämlika kan komma att missgynna någon på grund av en omständighet som gäller honom eller henne som person, om inte regeln, kriteriet eller förfaringssättet har ett godtagbart syfte och medlen för att nå detta syfte är lämpliga och behövliga.

Förvaltningslagen

Enligt 7 § i förvaltningslagen ska möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat.

3.1.2 Justitieombudsmannens (JO) tidigare ställningstaganden

I ärendet **dnr 212/4/08** var det frågan om att språklig jämlikhet inte hade förverkligats i ibruktandet av arbets- och näringsministeriets EURA 2007-system som hade utarbetats för ansökningar om EU-stöd. Systemet i fråga, fanns tillgängligt endast på finska. Ansökningsblanketterna fanns tillgängliga också på svenska, men en sökande med svenska som modersmål kunde inte begagna sig av det smidiga förvaltningsförfarande som EURA 2007-systemet erbjöd vid ifyllandet och behandlingen av ansökningsblanketterna.

Biträdande justitieombudsmannen (BJO) konstaterade att i praktiken kunde detta leda till att en sökande med svenska som modersmål blev tvungen att avstå från sin rätt att använda sitt eget modersmål för att hen med hjälp av informationssystemet skulle få sin ansökan behandlad inom det smidigare förfarandet och kanske också snabbare än vad som skulle vara fallet i fråga om en traditionell ansökan. I detta fall var det därför inte nödvändigtvis fråga om en helt fri viljebildning vid valet av språk. Detta var problematiskt med tanke på att myndigheterna enligt motiveringen till 10 § i språklagen i sin verksamhet ska se till att en enskild person har faktiska möjligheter att välja vilket språk hen vill använda och att hen endast av fri vilja avstår från rätten att använda sitt eget språk eller det valda språket (RP 92/2002 rd, s. 72).

Vidare ansåg BJO saken vara problematisk eftersom det faktum att en annan serviceform används av språkliga skäl de facto också kan inverka på servicens innehåll, dvs. på ärendets behandling. I motiveringen till 23 § i språklagen konstateras det nämligen att kvaliteten på servicen inte får försämrats till följd av det språk som individen väljer att använda (RP 92/2002 rd, s. 87).

BJO:s slutledning var att systemet för ansökande om strukturfondsstöd inte uppfyllde de krav på jämlik behandling av finsk- och svenskspråkiga sökande som föreskrivs i 6 § i grundlagen och i 6 § i lagen om likabehandling. Det fanns inte heller något sådant skäl till särbehandlingen som skulle vara godtagbart med avseende på de grundläggande fri- och rättigheterna. Arbets- och näringsministeriet som ansvarade för upprätthållandet av systemet hade därmed handlat i strid med diskrimineringsförbudet. Med beaktande av de omständigheter i anslutning till ibruktagandet av systemet som hänförde sig till programperiodens försenade start och med hänsyn till att ministeriet hade strävat efter att göra det möjligt att lämna in ansökningar på svenska genom att utarbeta och offentliggöra svenskspråkiga ansökningsblanketter och anvisningar, ansåg BJO att ärendet inte krävde några andra åtgärder från BJO:s sida än att han delgav ministeriet sin uppfattning om det lagstridiga förfarandet.

Samtidigt uppmärksammades ministeriet på den skyldighet som åläggs det allmänna i 22 § i grundlagen, dvs. att se till att de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses. Detta ska beaktas i alla skeden av sådana ansökningsförfaranden som avsågs i ärendet.

I ärendet **dnr 1308/4/10** var det frågan om arbets- och näringsministeriets förfarande vid utgivning av vissa publikationer (Työväliytystilasto och Työpoliittinen aikakauskirja).

Den månatliga arbetsförmedlingsstatistiken hade i både tryckt och elektronisk form publicerats enbart på finska. Den dag då statistiken hade offentliggjorts hade man dock dessutom publicerat ett pressmeddelande och en sysselsättningsöversikt både på finska och på svenska. På webben hade man även på svenska bl.a. publicerat beskrivningar av de definitioner, tabeller och figurer som används i arbetsförmedlingsstatistiken. Till denna del var det enligt JO:s uppfattning fråga om en typ av färdig stomme för statistikpublikationen. Den månatliga statistiken hade emellertid inte innefattats i denna stomme. Däremot hade man på ett sätt som motsvarar den finskspråkiga statistikpublikationens struktur gett en svenskspråkig redogörelse för de textavsnitt som hänför sig till statistiken.

JO konstaterade att språklagen innehåller en särskild förteckning över det material (författningsförslag och därmed anknutna betänkanden) som under vissa särskilt föreskrivna förutsättningar skall publiceras på båda nationalspråken. En sådan statistikpublikation som det var fråga om i det aktuella fallet omfattades emellertid inte av skyldigheten att publicera materialet på båda språken. Det faktum att sådant statistiskt material publicerades krävde inte heller enligt språklagens föreskrifter om myndigheternas information att materialet som sådant måste översättas. De förpliktelser som föreskrivs i språklagen hade i detta fall fullföljts framför allt genom att ett pressmeddelande om den månatliga statistiken samt en sysselsättningsöversikt hade publicerats på svenska.

Dessutom hade man strävat efter att göra det lättare att ta del av statistiken på svenska genom att publicera det ovan nämnda stomdokumentet till statistikpublikationen på webben. Ärendet krävde inga ytterligare åtgärder från JO:s sida.

Angående utgivningen av tidskriften Työpoliittinen aikakauskirja konstaterade JO att det var fråga om en vetenskaplig tidskrift vars syfte var att främja en diskussion som baserar sig på forskning och sakkunskap i anslutning till arbetspolitiken samt att stödja arbets- och näringsministeriets strategiarbete. Artiklarna i tidskriften var på finska, eftersom skribenterna erbjöd och skrev sina artiklar på finska.

JO ansåg att det inte var fråga om ett sådant dokument eller sådan myndighetsinformation som språklagens 31 och 32 § och deras bestämmelser om översättningsskyldigheten avser utan att det var fråga om redaktionellt bearbetade texter som publiceras i tidskriften. Ärendet krävde inga ytterligare åtgärder från JO:s sida.

I beslutet **dnr 3010/4/11** konstaterade JO det vara tolkningsbart om information på olika språk kan ges via skilda kanaler, dvs. exempelvis så att information på det ena språket ges endast via internet medan information på det andra språket ges genom en traditionell papperspublikation.

Enligt JO:s mening måste man utgå ifrån att båda nationalspråken så långt som möjligt i informationssammanhang måste behandlas jämlikt när det gäller mediet eller kanalen för informationen. Å andra sidan torde det ofta förhålla sig så att fullständig jämlikhet i praktiken inte alltid kan uppnås, t.ex. beroende på skillnader i tidningars spridning eller andra motsvarande omständigheter. Regleringen lämnar sålunda i viss mån utrymme för prövning.

JO har i sitt beslut **dnr 3746/4/13** ansett att det strider mot språklagens utgångspunkter och anda om en tvåspråkig myndighet – i detta fall polisen – på Facebook informerar allmänheten på endast det ena nationalspråket. Å andra sidan förutsätter språklagen inte i sig att information som publiceras på Facebook ska ha exakt samma innehåll på båda nationalspråken, utan lagens bestämmelser ger myndigheterna och andra som sköter offentliga förvaltningsuppgifter en viss prövningsrätt.

I beslutet **dnr 1793/4/15** har JO bedömt FPA:s webbaserade diskussionsforum på FPA:s webbsidor.

JO konstaterade bl.a. att språklagens minimikrav på webbinformationen är ganska anspråkslösa. Å andra sidan påpekade JO att språklagen har varit i kraft från och med 1.1.2004. Därför kunde man med fog fråga, huruvida de ovsagda minimikraven fortfarande är aktuella i dagens läge. JO konstaterade att webbservicens roll har förändrats och blivit markant medan behovet för personligt besök hos eller kontakt med myndigheter har blivit och fortfarande blir allt mindre. Under dessa omständigheter är det därför ur den språkliga jämställdhetens synvinkel alltmer problematiskt om någon i och för sig enskild men å andra sidan synnerligen betydelsefull funktion inom en myndighets webbplats är tillgänglig bara på det ena nationalspråket.

I beslutet **dnr 4808/4/15** uppmärksammade JO FPA på att tvåspråkiga myndigheter ska sträva efter att publicera sina webbtjänster samtidigt på båda nationalspråken.

BJO har i sitt beslut **dnr 5117/4/15** ansett att riksförlikningsmannens sätt att informera via Twitter om förhandlingar i arbetstvist endast på finska, var problematiskt från språklagssynpunkt.

Det här accentueras när det är fråga om att riksförlikningsmannen informerar snabbt, situationsbundet och aktivt. Biträdande justitieombudsmannen ansåg att riksförlikningsmannen i hastigt påkommande situationer som hänför sig till arbetstvister bör förbereda sig på att använda de båda nationalspråken jämsides också på Twitter. Orsaken är särskilt att Twitter för tillfället är den snabbaste kanalen för förmedling av sådan information som riksförlikningsmannen själv producerar.

I beslutet **dnr 2/4/16** ansåg JO att finansministeriet hade handlat mot språklagen när det hade informerat om sin verksamhet endast på finska på LinkedIn.

I ärendet **dnr EOAK/2705/2016** hade klaganden varit en användare av s.k. medborgarkonto och på grund av detta hade han fått ett meddelande ("Tiedote Kansalaisen asiointitilin käyttäjälle") till sin e-post från Valtori.

JO hänvisade till JO:s tidigare ställningstaganden i vilka JO ansåg att e-postens frånvaromeddelanden kan, i och för sig, ha ett mycket begränsat antal mottagare eftersom meddelandena endast sänds till dem som själva har sänt ett meddelande till en tjänstemans e-postadress.

Trots detta ansåg JO att frånvaromeddelandena kan betraktas som sådana meddelanden som är avsedda för allmänheten och inte enbart för en enskild individ. Därför utesluts inte tillämpningen av 32 § i språklagen med anledning av att frånvaromeddelandet endast sänds till den som har sänt e-post till en tjänsteman (dnr 2575/4/06 och 63/4/07). I detta fall konstaterade JO att ett e-postmeddelande som har skickats till den som använder medborgarkontot är inte i sig sådan information som på ett obegränsat sätt riktas till alla, dvs. till allmänheten i sin helhet. Å andra sidan kan detta slags meddelande betraktas som information som riktas allmänt till någon på förhand bestämd kundkrets. Detta betyder att dessa meddelanden är avsedda för allmänheten som använder medborgarkontot. Därför ansåg JO att Valtoris meddelande i fråga har varit sådan information som åsyftas i 32 § i språklagen.

I ärendet **dnr EOAK/3785/2016** lyfte FPA fram att de sociala medierna fungerar som ett komplement i kommunikationen och att inga kundmeddelanden publiceras enbart på Facebook- eller Instagram-kontot.

JO ansåg att en myndighets egen webbplats och närvaro på sociala medier ur språklagens synvinkel måste betraktas som separata informationskanaler trots att samma myndighetsmaterial kan vara tillgänglig på båda ställen. På samma sätt måste även olika sociala medier betraktas som skilda informationskanaler.

Således ansåg JO att om en myndighet upprätthåller närvaro t.ex. på Facebook på ett behörigt sätt på båda nationalspråken medför detta inte att den helt och hållet får åsidosätta det andra nationalspråket på Instagram. Enligt 23 § 2 mom. i språklagen skall en tvåspråkig myndighet nämligen både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

JO har i sitt beslut **dnr EOAK/3855/2016** konstaterat att ordalydelsen av 32 § i språklagen kan ge en sådan uppfattning att det finns två olika kategorier av myndighetsmaterial när man bedömer myndigheters språkliga skyldigheter: å ena sidan finns det meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten, å andra sidan finns det utredningar, beslut eller andra liknande texter som en myndighet publicerar.

JO ansåg det vara tolkningsbart i vilkendera kategorin livsmedelstillsynsrapporter (s.k. Oiva-rapporter) ingår. Vidare kan man på grund av paragrafens ordalydelse få den uppfattningen att bara det först nämnda materialet borde publiceras på båda språken på samma sätt, medan det sistnämnda materialet inte behöver publiceras på samma sätt.

Motiveringarna till denna paragraf däremot leder till en sådan uppfattning att en tvåspråkig myndighet har prövningsrätt i båda materialkategorier, dvs. att inget myndighetsmaterial måste vara exakt likadant på båda språken. Om paragrafen tolkades på detta sätt spelade Oiva-rapporternas karaktär ingen avgörande roll i bedömningen av detta ärende.

I ärendet **dnr EOAK/5513/2016** upptäckte JO att Skyddspolisens tweetar huvudsakligen fanns tillgängliga endast på finska.

Därför ansåg JO att Skyddspolisen inte har behandlat nationalspråken jämlikt på sitt Twitter-konto och beaktat bägge språkgruppernas behov av information så som språklagen förutsätter.

Beslutet i ärendet **dnr EOAK/1549/2017** gällde tvåspråkigheten i skatteförvaltningens digitala tjänster.

JO konstaterade att man inte får åsidosätta de språkliga rättigheterna i digitaliseringsprocessen. För att alla ska kunna dra nytta av digitaliseringens fördelar bör även de språkliga rättigheterna beaktas redan i ett tidigt skede. Detta betyder att olika nya elektroniska tjänster och information borde vara tillgängliga på båda nationalspråken och myndigheterna borde sträva efter att publicera information och även nya webbtjänster samtidigt på båda nationalspråken. Skatteförvaltningen själv har medgett att den inte har kunnat beakta de svenskspråkiga kunderna på bästa möjliga sätt i dessa kanaler.

3.2 Bedömning

I detta fall är det inte fråga om att FPA som en tvåspråkig myndighet, inte skulle ha beaktat sina språkliga skyldigheter gällande tillgång av material på de båda nationalspråken. Tjänsten i fråga finns tillgänglig på de båda nationalspråken, men endast det finskspråkiga materialet kan laddas ner från FPA:s hemsidor.

Den svenskspråkiga tandvårdspersonalen har för närvarande tillgång till en svensk översättning i pdf-format, som omfattar arvdestaxan för tandläkare, åtgärdskoderna för tandvård, tillämpningsanvisningar för åtgärdskoderna samt ersättningstaxorna. Dessa kan dock inte laddas ner direkt från FPA:s hemsida, men det är möjligt att manuellt överföra den svenskspråkiga versionen till serviceproducentens egna arbetsstation.

Enligt klaganden är detta tidskrävande speciellt då ändringarna då de görs även så måste manuellt överföras. Klaganden har gång på gång påpekat FPA om detta och begärt om att få även på svenska samma service som den finskspråkiga tandvårdspersonalen har. Trots detta har FPA inte tagit till åtgärder för att ändra sitt system.

Jag konstaterar att behandlingen av ärenden hos en myndighet ska ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service. Myndigheterna ska behandla båda språkgrupperna jämlikt oavsett om myndighetsservicen ges elektroniskt eller i traditionell form. Servicens kvalitet får inte försämrats beroende på vilket språk som används.

Man får inte åsidosätta de språkliga rättigheterna i t.ex digitaliseringsprocessen. För att alla ska kunna dra nytta av digitaliseringens fördelar bör även de språkliga rättigheterna beaktas redan i ett tidigt skede. Detta betyder att olika nya elektroniska tjänster och information samt annat väsentligt material borde vara tillgängliga på båda nationalspråken och myndigheterna borde sträva efter att publicera dessa jämlikt och samtidigt på båda nationalspråken.

I detta fall anser jag att den finskspråkiga tandvårdspersonalen får bättre service än den svenskspråkiga och den finskspråkiga servicens innehåll de facto är lättare och mindre tidskrävande att använda. Situationen är således den att FPA:s service underlättar den finskspråkiga tandvårdspersonalens arbete medan den svenskspråkiga tandvårdspersonalens arbete i samma situation försvåras. Den svenskspråkiga tandvårdspersonalen behandlas således på grund av språk på ett ofördelaktigare sätt än den finskspråkiga tandvårdspersonalen behandlas i en jämförbar situation.

Även om taxorna i och för sig finns tillgängliga också på svenska, kan tandvårdspersonalen på svenska inte begagna sig av de smidiga nerladdningsbara taxorna utan måste ladda dessa separat på sin arbetsstation, och detta måste alltid göras då taxorna uppdateras. Detta kan leda till att den svenskspråkiga tandvårdspersonalen i praktiken utav ovanstående skäl väljer att avstå från att använda den svenskspråkiga versionen av materialet. I detta fall är det inte nödvändigtvis fråga om en helt fri viljebildning vid valet av språk.

På basis av det som konstaterats ovan är min slutledning den att FPA:s s.k. ASCII-taxafil, som serviceproducenterna inom den privata hälso- och sjukvården kan logga in på för att kopiera ersättningstaxorna för sjukvårdsersättningar till sina egna arbetsstationer inte för närvarande uppfyller krav på jämlik behandling av finsk- och svenskspråkiga tandvårdspersonal. Det finns inte heller något sådant skäl till särbehandlingen som skulle vara godtagbart med avseende på de grundläggande fri- och rättigheterna.

Enligt FPA är taxorna för sjukvårdsersättningar skrivna på finska i FPA:s system och det är därmed inte möjligt att skapa en svenskspråkig taxafil med hjälp av systemet. FPA:s system skulle därför kräva utvecklingsarbete för att taxafilen ska kunna laddas ner även i svensk version. FPA har meddelat att de är redo att utveckla sina system om språklagen kräver att serviceproducenterna ska ha tillgång till en nedladdningsbar taxafil på svenska vid sidan av den nuvarande tillämpningsanvisningen.

Detta anser jag vara – inte bara positivt utan även – nödvändigt.

4 ÅTGÄRDER

Jag fäster FPA:s uppmärksamhet vid det som framgår av avsnitt 3.2. Därtill ber jag FPA meddela mig senast 28.2.2024 om nuläget och om sina möjliga åtgärder med anledning av mitt beslut.

I detta syfte sänder jag FPA en kopia av detta beslut.